COMMISSION CANADIENNE DES DROITS DE LA PERSONNE

Rapport sur le rendement

Exercice se terminant le 31 mars 2011

L'honorable Rob Nicholson, C.P., député
Ministre de la Justice et procureur général du Canada

Table des matières

Message du président 1

SECTION I **Survol de l'organisation** 3

Raison d'être 3
Responsabilités 3
Résultat stratégique et architecture des activités du programme (AAP) ... 4
Priorités organisationnelles 5
Analyse des risques 6
Sommaire du rendement 9
Profil des dépenses 11
Budget des dépenses par crédit 12

SECTION II **Analyse des activités de programme par résultat stratégique** ... 13

Résultat stratégique 13
Activité de programme : Programme de développement et de diffusion des connaissances sur les droits de la personne 14
Activité de programme : Programme de prévention de la discrimination 18
Activité de programme : Programme de règlement des différends liés aux droits de la personne 21
Activité de programme : services internes 24

SECTION III **Renseignements supplémentaires – Finances** 27

Principales données financières 27
Tableaux et diagrammes sur les principales données financières 28
États financiers 29
Liste des tableaux supplémentaires 29

SECTION IV **Autres sujets d'intérêt** 31

Coordonnées 31
Produits et activités de diffusion des connaissances 31
Initiatives de prévention 32
Nombre de plaintes 34

Message du président

En créant la Commission canadienne des droits de la personne, le Parlement a voulu s'assurer que tous les Canadiens bénéficient de l'égalité des chances et puissent s'épanouir dans les limites de leurs aspirations et de leurs possibilités, à l'abri de la discrimination.

La Commission est chargée de l'application de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* et veille au respect de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*. Les deux lois s'appliquent aux ministères et organismes fédéraux, aux sociétés d'État et aux organisations privées sous réglementation fédérale.

Au cours de l'exercice écoulé, la Commission s'est employée à sensibiliser à la *Loi canadienne sur les droits de la personne* les employeurs sous réglementation fédérale et le public qu'ils servent. Pour ce faire, la Commission a fourni aux organisations des ressources et des outils pour prévenir la discrimination et traiter rapidement les plaintes à l'interne.

Le Programme de développement et de diffusion des connaissances sur les droits de la personne a produit une série de publications en langage clair destinées à aider les employeurs et fournisseurs de services sous réglementation fédérale à comprendre leurs obligations en vertu de la Loi. La Commission a également commencé à mettre au point des outils de recherche afin d'approfondir notre compréhension des enjeux en matière d'égalité et de droits de la personne au Canada.

Ce travail gagnera encore en importance au cours des années à venir, avec l'abrogation en 2011 de l'article 67 de la *Loi canadienne sur les droits de la personne*. En vertu de ce changement, les droits des personnes visées par la *Loi sur les Indiens* seront protégés au même titre et de la même façon que ceux de tous les autres Canadiens, et en cas de discrimination, elles pourront désormais porter plainte contre le gouvernement du Canada et les gouvernements des Premières nations.

Par le truchement de l'Initiative nationale autochtone, la Commission a travaillé avec les gouvernements des Premières nations afin de renforcer leur capacité à prévenir, à gérer et à régler les plaintes pour discrimination au sein de leurs collectivités.

L'équipe du Programme de prévention de la discrimination a collaboré avec huit organisations des secteurs public et privé pour mettre en œuvre, dans le cadre d'un projet pilote, le Modèle de maturité pour les droits de la personne de la Commission. Ce modèle aide les organisations sous réglementation fédérale à instaurer et à maintenir une culture d'entreprise fondée sur l'égalité, la dignité et le respect. Les résultats du projet pilote devraient être connus plus tard en 2011.

Compte tenu de l'augmentation appréciable du nombre de plaintes pour discrimination reçues par la Commission, la capacité du Programme de règlement des différends liés aux droits de la personne à instruire les plaintes a été améliorée par le remaniement en profondeur du processus de règlement des différends.

En s'assurant que les organisations sous réglementation fédérale observent la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*, la Commission favorise en outre l'équité en milieu de travail. En 2010-2011, la Commission a modernisé son programme de vérification de l'équité en emploi et en collaborant avec 82 employeurs – deux fois plus que l'année précédente.

C'est grâce aux encouragements de nos nombreux partenaires, à la direction éclairée des commissaires ainsi qu'à l'enthousiasme, à la persévérance et à l'ardeur au travail des employés de la Commission que toutes ces réalisations ont pu voir le jour. Forte d'une coopération soutenue et au prix d'un travail acharné, la Commission parvient à concrétiser la vision du Parlement : celle d'un Canada exempt de toute forme de discrimination.

David Langtry
Président par intérim

SURVOL DE L'ORGANISATION

Raison d'être

La loi qui a donné naissance à la Commission canadienne des droits de la personne laisse entrevoir un Canada soucieux du « droit de tous les individus, dans la mesure compatible avec leurs devoirs et obligations au sein de la société, à l'égalité des chances d'épanouissement », sans discrimination.

La Commission est chargée de l'application de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* (LCDP) et veille au respect de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi* (LEE). La LCDP interdit la discrimination fondée sur la race, l'origine nationale ou ethnique, la couleur, la religion, l'âge, le sexe, l'orientation sexuelle, l'état matrimonial, la situation de famille, la déficience ou l'état de personne graciée. La LEE fait la promotion de l'équité en milieu de travail pour quatre groupes désignés : les femmes, les Autochtones, les personnes handicapées et les membres des minorités visibles.

Les deux lois régissent l'application des principes d'égalité des chances et de non-discrimination au sein des ministères et organismes du gouvernement fédéral, des sociétés d'État et des organisations du secteur privé sous réglementation fédérale. Les provinces et les territoires sont dotés de lois semblables à la LCDP qui traitent de la discrimination.

Responsabilités

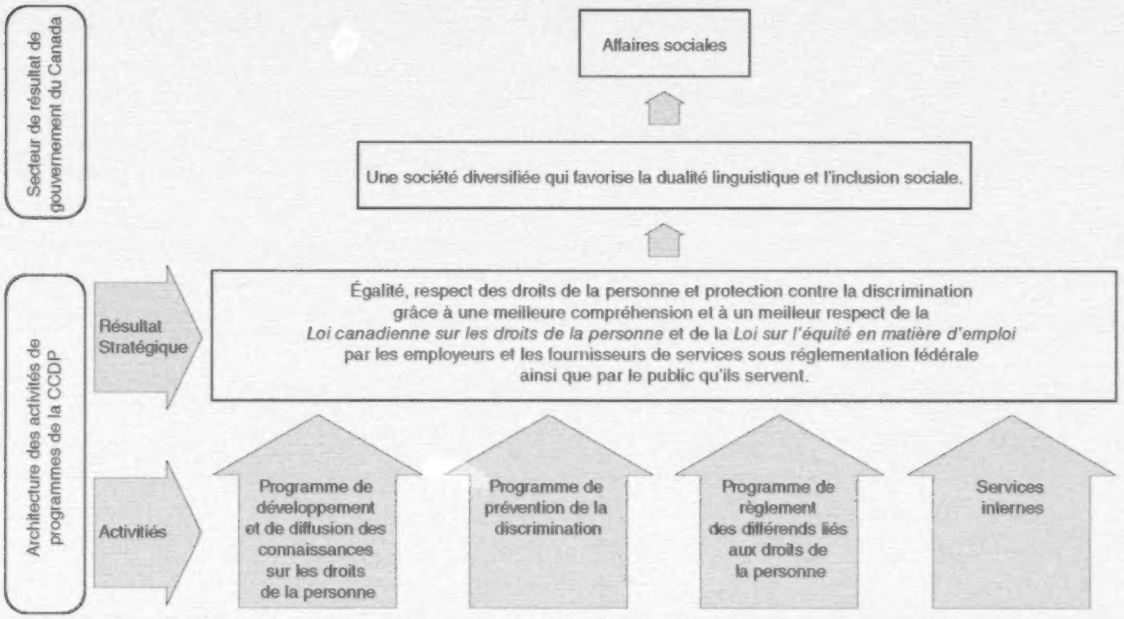
La Commission fait la promotion du principe fondamental de l'égalité des chances et œuvre pour prévenir la discrimination au Canada. C'est pourquoi ses services sont axés sur la prévention de la discrimination, le règlement des différends, l'élaboration de règlements et politiques ainsi que l'enrichissement des connaissances.

La Commission collabore avec les employeurs et les fournisseurs de services sous réglementation fédérale, les particuliers, les syndicats ainsi que les organismes provinciaux, territoriaux et internationaux voués aux droits de la personne afin de faire mieux comprendre la notion de droits de la personne et d'instaurer une culture axée sur ces droits.

La Commission a aussi pour mandat de protéger les droits de la personne grâce à une gestion efficace des dossiers et des plaintes. À l'occasion, ce rôle l'amène à défendre l'intérêt public afin de faire progresser les droits de la personne au profit de tous les Canadiens.

La Commission est également chargée de faire respecter la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*. Pour ce faire, elle procède à des vérifications auprès des employeurs sous réglementation fédérale afin de s'assurer que les quatre groupes désignés – femmes, Autochtones, personnes handicapées et membres des minorités visibles – bénéficient de l'égalité des chances.

Résultat stratégique et architecture des activités du programme (AAP)



Légende

Dans le présent rapport, on fait état du rendement obtenu relativement à chaque priorité et indicateur de rendement. Pour des raisons de cohérence et de compréhension générale de l'évaluation du rendement, on a établi et appliqué à chaque activité de programme une légende unique.

Objectif dépassé	Le niveau de rendement attendu indiqué dans le Rapport sur les plans et les priorités (RPP) correspondant, a été dépassé au cours de l'exercice.
Objectif atteint	Exactement 100 p. 100 du niveau de rendement attendu a été atteint.
Objectif en grande partie atteint	De 80 à 99 p. 100 du niveau de rendement attendu a été atteint.
Objectif en partie atteint	De 60 à 79 p. 100 du niveau de rendement attendu a été atteint.
Objectif non atteint	Moins de 60 p. 100 du niveau de rendement attendu a été atteint.

Priorités organisationnelles

Priorité : Capacité accrue des Premières nations à résoudre les questions de droits de la personne au sein de leurs propres collectivités.	**Type**[1] **:** Nouvelle	**Résultat stratégique :** Égalité, respect des droits de la personne et protection contre la discrimination.

Rendement : Objectif atteint

1) Améliorer la compréhension des droits collectifs dans l'application de la LCDP;

- Dans la foulée des travaux de recherche réalisés en 2009-2010, la Commission a analysé les droits collectifs sous l'angle des différences culturelles en matière de relations hommes-femmes et présenté les résultats de cette analyse à des intervenants extérieurs dans le cadre d'activités comme l'assemblée générale annuelle de l'Association du Barreau autochtone et le Forum sur la prévention de la discrimination tenu sous l'égide de la Commission en novembre 2010.
- On a élaboré une orientation opérationnelle et donné une formation structurée aux membres de la Commission afin de les aider à mieux comprendre le rôle central du droit coutumier et des traditions juridiques dans la vie quotidienne des peuples autochtones, en vue de préparer le terrain en cas de plaintes déposées contre les gouvernements des Premières nations. La formation des employés débutera en 2011-2012.

2) Investir dans des programmes et activités d'apprentissage afin d'aider les Premières nations et d'autres organisations autochtones à prévenir la discrimination; et

- En avril 2010, la Commission a conclu un accord de collaboration avec la Commission sur les relations découlant des traités du Manitoba et la Commission des droits de la personne du Manitoba, afin d'améliorer le niveau de sensibilisation aux questions liées aux droits de la personne et aux droits issus des traités qui touchent les Autochtones du Manitoba. La Commission a également collaboré à des activités d'apprentissage avec l'Association du Barreau autochtone en octobre 2010, avec la Fédération des nations indiennes de la Saskatchewan en janvier 2011, avec l'Aboriginal Financial Officers Association of Canada en février 2011 et avec le Conseil des Premières nations du Yukon en mars 2011.
- En collaboration avec l'Association des femmes autochtones du Canada, la Commission a élaboré un guide en langage clair sur les droits de la personne, afin de rendre plus compréhensibles la LCDP et le processus de traitement des plaintes. Paru en novembre 2010, le guide connaît déjà une grande diffusion (plus de 3 500 exemplaires avaient été mis en circulation à la fin mars 2011) et il est distribué par des organisations nationales.
- La Commission a organisé un Forum sur la prévention de la discrimination en novembre 2010, qui a attiré plus de 150 représentants de 61 organisations d'employeurs, dont des membres de l'industrie, du milieu syndical et des collectivités autochtones. Interrogés sur leur degré de satisfaction à l'endroit de l'événement, de son organisation et des conférenciers, experts et animateurs de débat, 88 p. 100 des participants au forum se sont dits satisfaits ou très satisfaits.
- En collaboration avec le Collège Algonquin et d'autres intervenants, la Commission travaille à l'élaboration d'un programme de certificat en droits de la personne dans un contexte autochtone, dans le but de renforcer les capacités communautaires et les ressources locales en matière de droits de la personne.

3) Faciliter l'élaboration de mécanismes de recours internes au sein des collectivités des Premières nations.

- La Commission a engagé le dialogue avec diverses Premières nations et organisations autochtones, afin de mieux connaître les approches traditionnelles de règlement des différends et de stimuler le débat sur l'adoption de mécanismes communautaires. On a produit le *Guide des droits de la personne à l'intention des Premières Nations*, qui paraîtra en juin 2011.
- Le *Southern First Nations Secretariat* (conseil réunissant sept Premières nations) a accepté de prendre la direction d'un projet des Premières nations axé sur l'élaboration de mécanismes de recours internes locaux conçus pour régler les problèmes relatifs aux droits de la personne au sein même des collectivités.
- La Commission a commencé à dresser une liste des spécialistes du règlement alternatif des différends ayant de l'expérience dans un contexte autochtone.

[1] Le type de priorité est défini comme suit : **nouvelle (priorité)** – engagement pris au cours de l'exercice visé par le rapport sur le rendement ou **(priorité) en cours** – engagement pris au moins trois exercices avant celui visé par le rapport.

Priorité : Les organisations sous réglementation fédérale font des progrès dans la mise en place d'une culture des droits de la personne autonome.	**Type :** Nouvelle	**Résultat stratégique :** Égalité, respect des droits de la personne et protection contre la discrimination.

Évaluation : Objectif atteint

1) **Mettre à l'essai le Modèle de maturité intégré pour les droits de la personne;**
   - La Commission a commencé à effectuer des essais avec huit organisations des secteurs privé et public. On devrait avoir accès aux résultats de ce projet pilote à l'automne 2011, et le lancement est prévu plus tard en 2011.
2) **Élaborer davantage de politiques types sur les questions touchant les droits de la personne à l'intention des organisations sous réglementation fédérale; et**
   - La Commission a produit deux guides de l'employeur présentant chacun une politique type à l'intention des organisations sous réglementation fédérale : le Gabarit pour le développement d'une politique sur les mesures d'adaptation dans le milieu de travail et le Gabarit pour le développement d'une politique antiharcèlement. Ces outils ont été conçus pour aider les employeurs à s'acquitter de leurs obligations en matière de droits de la personne et à créer un milieu respectueux des droits de la personne.
3) **Définir les caractéristiques des mécanismes de recours efficaces et faciliter leur mise en œuvre.**
   - La Commission a élaboré les principes directeurs régissant les processus internes de règlement de différends touchant les droits de la personne. Ces principes définissent les caractéristiques de processus internes de règlement des différends efficaces et équitables sur le plan de la procédure. Ils sont destinés à guider les organisations sous réglementation fédérale au cours de la planification, de l'élaboration et du perfectionnement de ces processus.

Analyse des risques

Le profil de risque organisationnel 2010-2011 établi par la Commission fait état d'un certain nombre de facteurs qui pourraient nuire à la capacité d'obtenir les résultats attendus. Les quatre risques exposés ci-après ont été jugés le plus susceptibles de se réaliser, et on a élaboré des mesures d'atténuation pour réduire leur incidence sur les efforts que déploie la Commission pour mettre en œuvre la LCDP et assurer la conformité à la LEE.

1) Le risque qu'il soit porté atteinte à la réputation de la Commission en raison d'une mauvaise information et d'une perception erronée de son rôle et de son mandat, entraînant une baisse de confiance du public.

En 2010-2011, la Commission a atténué les effets d'une mauvaise information et d'une perception erronée en concentrant ses efforts sur le travail de sensibilisation à la LCDP et au rôle qui en découle pour la Commission. Pour ce faire, la Commission a procédé à un examen de sa structure de communications et de rayonnement pour évaluer l'efficacité de ces activités. Un exercice d'harmonisation stratégique effectué en 2009 a permis d'établir des mesures que la Commission a adoptées en 2010-2011 pour améliorer sa capacité de communication en intégrant les structures existantes dans une direction générale des communications distincte. Un nouveau poste de directeur a en outre été créé. Son titulaire, qui a pour tâche de superviser l'élaboration et la mise en œuvre du plan de communication stratégique de l'organisation rend compte directement au secrétaire général. Ce remaniement a été mené à bien au moyen des ressources disponibles, grâce à l'amélioration et à la rationalisation de la structure en place.

2) Le risque que la capacité et les niveaux de ressources actuels se révèlent insuffisants pour répondre de manière adéquate aux demandes de services, entraînant des disfonctionnements dans la prestation des programmes qui pourraient faire croire que le rendement est inadéquat.

Au cours de la période de référence, la Commission s'est retrouvée aux prises avec une augmentation rapide du nombre et de la complexité des plaintes pour atteinte aux droits de la personne. Dans le but d'atténuer le risque que les niveaux de ressources actuels se révèlent insuffisants pour répondre correctement aux demandes de services à court terme, la direction a reconnu la nécessité de redéployer les ressources en fonction des besoins opérationnels et de réaffecter des employés d'autres centres de responsabilité, afin qu'ils prennent en charge principalement la réception des plaintes et règlent les questions de droit préliminaires. La refonte des procédures de sélection a optimisé l'efficience et l'efficacité, notamment en réacheminant rapidement certaines plaintes vers d'autres mécanismes de réparation. Bien que le traitement des plaintes ait respecté les objectifs de rendement en 2010-2011, l'incidence d'une autre hausse substantielle des plaintes en 2011-2012, dans la foulée de l'abrogation de l'article 67, pourrait toutefois mettre la Commission à rude épreuve.

Les personnes qui s'estiment victimes de discrimination s'adressent d'abord à la Division des services de règlement, où les parties sont invitées à régler leurs différends à l'aide des voies de recours internes de l'employeur. La Commission s'est attachée en priorité à améliorer la capacité des Premières nations à régler les questions relatives aux droits de la personne au sein de leurs collectivités et à aider toutes les organisations sous réglementation fédérale à se doter de leur propre culture des droits de la personne en leur fournissant des outils, de la formation et du matériel didactique ainsi que des principes directeurs comme ceux présentés dans le document sur les principes directeurs pour les processus internes de règlement de différends liés aux droits de la personne.

3) Le risque que la portée de ses activités de programme ne limite le rayonnement et l'incidence de la Commission.

Afin de mieux comprendre et prévoir la façon dont les problèmes pourraient se répercuter sur les droits de la personne, la Commission analyse les tendances sociales et démographiques au Canada et les plaintes qu'elle reçoit. Il ressort de cette anlyse que les plaintes pour discrimination sont souvent de nature systémique. On parle de discrimination systémique dans les situations où des personnes sont traitées différemment et de façon négative en raison d'une politique ou d'une pratique établie. La mise en évidence de problèmes systémiques en matière de droits de la personne et leur résolution de façon proactive améliorent la situation de tous les Canadiens qui auraient pu faire les frais, même involontairement, de ce genre de discrimination. Le traitement des plaintes demeurera l'activité principale du Programme de règlement des différends, pour répondre aux exigences de la loi, mais la Commission étendra la portée de ses activités de programme en s'attaquant aux systèmes et aux programmes qui sont à l'origine d'inégalités, dans le cadre du Programme de développement et de diffusion des connaissances sur les droits de la personne. Mentionnons incidemment que la Commission découvre souvent des inégalités de ce type en analysant les plaintes qu'elle a reçues.

Afin d'instaurer une approche viable et intégrée propre à réduire le plus possible le risque que le rayonnement et l'incidence du programme ne soient réduits dans les années à venir, tout en s'en tenant au niveau de ressources alloué au programme, en 2010-2011, la Commission a établi un cadre pour régler plus efficacement les problèmes liés à la discrimination systémique. Elle dispose ainsi d'une orientation pour déterminer à quels problèmes systémiques elle doit s'attaquer en fonction de l'importance du changement positif qui pourrait en découler. Des partenariats ont été établis avec des intervenants clés dans le but de mieux cibler le travail de la Commission et d'en amplifier les retombées, par exemple, avec la Commission de la santé mentale du Canada pour éliminer les obstacles en milieu de travail pour les Canadiens ayant des troubles mentaux. On emploiera des indicateurs de rendement pour mesurer les progrès réalisés dans l'atténuation de ce risque, et on en fera le suivi dans les rapports ultérieurs sur le rendement.

4) Le risque qu'un trop grand nombre de postes demeurent longtemps vacants.

Depuis trois ans, la Commission s'efforce de réduire progressivement son taux de roulement, et elle est passée de 26 p. 100 en 2006-2007 à son taux actuel de 15 p. 100 en 2010-2011, en privilégiant la dotation collective, en constituant des bassins de candidats qualifiés et en misant sur les processus de dotation anticipatoire. Bien que de nombreux processus de dotation aient été amorcés à titre anticipatoire, les postes visés sont devenus vacants avant l'aboutissement de la procédure et il a fallu procéder à des nominations pour une période indéterminée. Le fait que les bassins de candidats qualifiés de la Commission se soient souvent vidés en raison de l'attrition et des offres reçues de divers ministères par les candidats a par ailleurs compliqué les choses.

Les difficultés qu'éprouve la Commission en matière de ressources humaines ne semblent pas exceptionnelles au sein du gouvernement fédéral, et la hausse aussi brève que fulgurante du taux de roulement en 2006 est désormais chose du passé. Toutefois, les problèmes de dotation à long terme perdureront à mesure que les plans de relève et d'apprentissage arriveront à échéance. On invite les membres du personnel à profiter des occasions de perfectionnement pour améliorer leurs compétences et leurs connaissances. Dans la mesure où l'on tient compte des taux de roulement éventuels au moment de l'élaboration du plan intégré des ressources humaines et des activités de la Commission, la Division des ressources humaines continuera de tirer parti au maximum des possibilités des processus de dotation collective. On souhaite modifier l'impression selon laquelle les postes demeurent longtemps vacants, et pour ce faire, on a établi et transmis à tous les gestionnaires délégataires des normes de service applicables aux processus de dotation (par voie de recrutement interne et externe, tant pour les postes annoncés que pour ceux qui ne le sont pas).

Sommaire du rendement

Ressources financières en 2010-2011 (en milliers de dollars)

Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles
22 475	24 224	23 067

Ressources humaines en 2010-2011 (en ETP)

RH prévues	RH réelles	Écart
197	183	14

- Le tableau à la page 10 démontre que l'écart entre les dépenses réelles de la Commission et le total des autorisations était inférieur à 0,5 million de dollars ou 3 p. 100.
- Alors qu'elle a utilisé 14 ressources humaines (ETP) de moins que prévu, la Commission a converti l'équivalent des salaires en dépenses d'opération dans le but de retenir les services temporaires de professionnels afin de combler les surcharges de travail pendant que les processus de dotation soient complétés.
- Les détails supplémentaires expliquant l'écart entre le budget principal des dépenses et le total des autorisations sont fournis à la page 11 par le biais du tableau des "Tendances au chapitre des dépenses".

Résultat stratégique : Égalité, respect des droits de la personne et protection contre la discrimination grâce à une meilleure compréhension et à un meilleur respect de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* et de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi* par les employeurs et les fournisseurs de services sous réglementation fédérale ainsi que par le public qu'ils servent.

Indicateurs de rendement	Objectifs	Rendement en 2010-2011
Pourcentage de fonctionnaires ayant indiqué ne pas faire l'objet de discrimination au travail.	84 p. 100 d'ici 2011	Étant donné qu'aucun sondage n'a été mené auprès des employés fédéraux en 2010, le présent indicateur de rendement n'a pu être mesuré en 2010-2011. Cet indicateur de rendement a été modifié en 2011 et inclut désormais des critères d'évaluation qui dépassent la sphère de la fonction publique. On adoptera le nouvel indicateur avant le prochain cycle de rapports.

(en milliers de dollars)

Activités de programme	Dépenses réelles 2009-2010	2010-2011[2]				Harmonisation avec le résultat du gouvernement
		Budget principal des dépenses	Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles	
Programme de développement et de diffusion des connaissances sur les droits de la personne	3 442	3 789	3 789	3 515	3 331	Une société diversifiée qui favorise la dualité linguistique et l'intégration sociale.
Programme de prévention de la discrimination	4 475	4 515	4 515	5 177	4 987	Une société diversifiée qui favorise la dualité linguistique et l'intégration sociale.
Programme de règlement des différends liés aux droits de la personne	8 555	8 109	8 109	8 775	8 660	Une société diversifiée qui favorise la dualité linguistique et l'intégration sociale.
TOTAL	16 472	16 413	16 413	17 467	16 978	

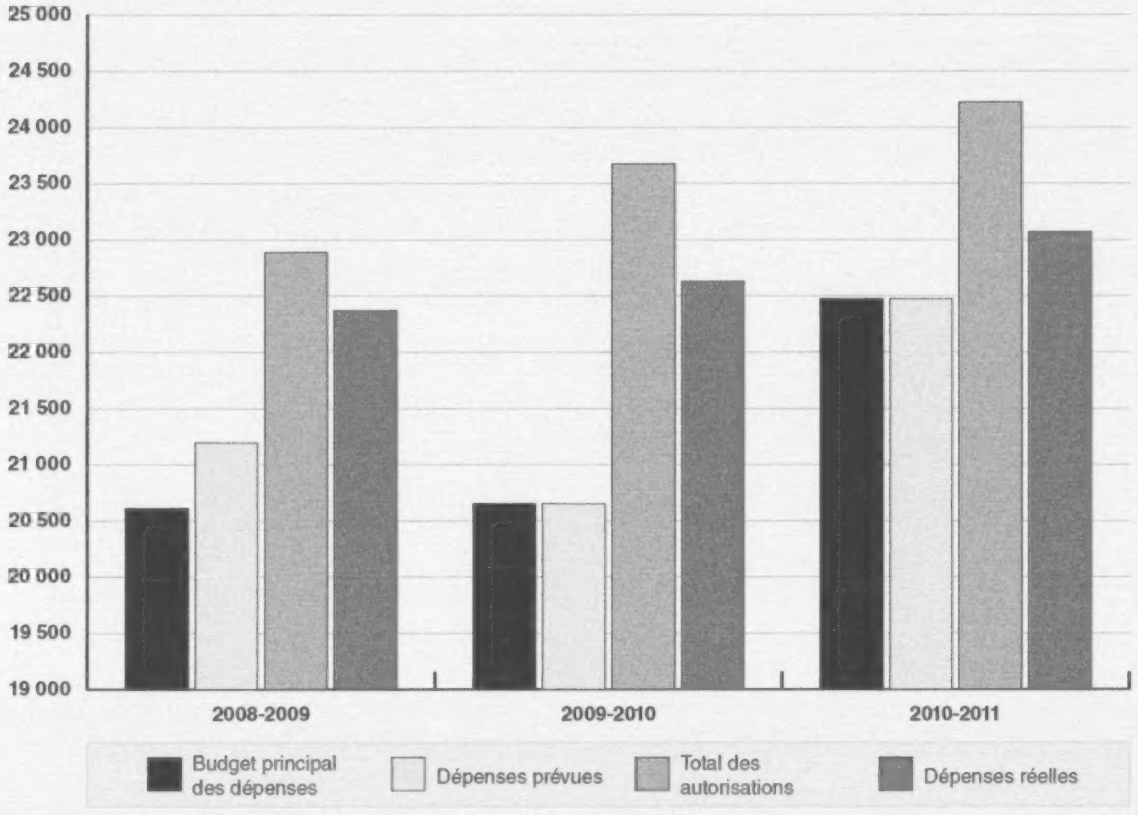
(en milliers de dollars)

Activités de programme	Dépenses réelles 2009-2010	2010-2011			
		Budget principal des dépenses	Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles
Services internes	6 157	6 062	6 062	6 757	6 089

[2] Depuis le cycle de préparation du budget principal des dépenses 2009-2010, les ressources de l'activité de programme des services internes sont présentées séparément des autres activités de programme; elles ne sont plus réparties parmi les autres activités de programme, comme c'était le cas dans les budgets principaux des dépenses précédents. Cela a eu une incidence sur la comparabilité entre les exercices de l'information sur les dépenses et les ETP selon l'activité de programme.

Profil des dépenses

Tendances au chapitre des dépenses (en milliers de dollars)



L'augmentation de 2,3 millions de dollars en 2008-2009 et de 3 millions de dollars en 2009-2010 entre le budget principal des dépenses et le total des autorisations était principalement attribuable à l'obtention d'un financement temporaire pour diverses raisons, entre autres le report du budget de fonctionnement de 0,5 million de dollars en 2008-2009 et de 0,4 million de dollars en 2009-2010. Cet écart résulte également du remboursement des dépenses admissibles au chapitre de la rémunération pour les indemnités de départ et de congé parental de 0,5 million de dollars à chacun de ces deux exercices. L'augmentation salariale à hauteur de 1,3 million de dollars en 2008-2009 et de 0,9 million de dollars en 2009-2010 découle en outre de la signature de nouvelles conventions collectives. Enfin, l'abrogation de l'article 67 de la LCDP s'est traduite par une hausse de 0,7 million de dollars en 2009-2010.

En 2010-2011, l'augmentation de 1,7 million de dollars entre le budget principal des dépenses et le total des autorisations était principalement attribuable à l'obtention d'un financement temporaire correspondant au report du budget de fonctionnement de 0,8 million de dollars, au remboursement de 0,4 million de dollars des dépenses admissibles au chapitre de la rémunération pour les indemnités de départ et de congé parental, et aux augmentations de salaire de 0,2 million de dollars découlant de la signature de nouvelles conventions collectives.

L'augmentation de 1,8 million de dollars entre le budget principal des dépenses de 2009-2010 et celui de 2010-2011 est principalement attribuable au financement de 1,0 million de dollars lié à l'abrogation de l'article 67 de la LCDP et à la somme de 0,8 million de dollars destinée à absorber les augmentations salariales résultant de la signature de nouvelles conventions collectives.

Budget des dépenses par crédit

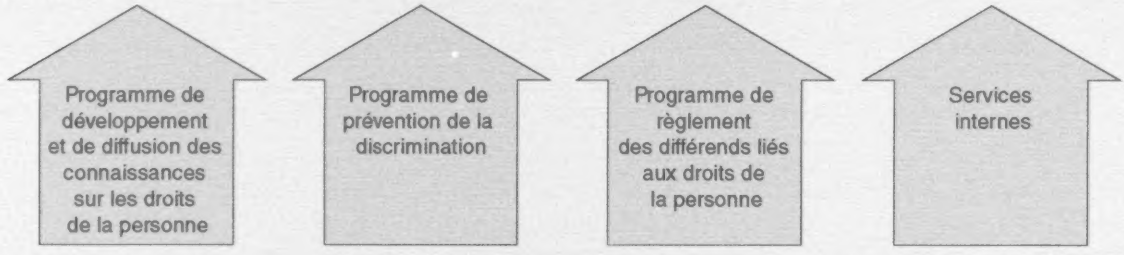
Pour obtenir de plus amples renseignements sur les crédits et les dépenses législatives de l'organisation, veuillez vous reporter au *volume II des Comptes publics du Canada 2010-2011*, que l'on peut consulter dans sa version électronique à l'adresse **http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/recgen/txt/72-fra.html**.

ANALYSE DES ACTIVITÉS DE PROGRAMME PAR RÉSULTAT STRATÉGIQUE

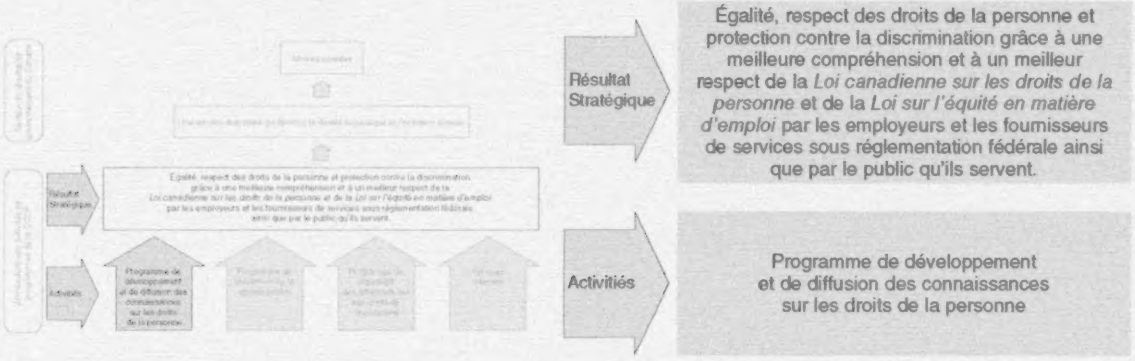
Résultat stratégique

La Commission œuvre pour l'égalité, le respect des droits de la personne et la protection contre la discrimination en incitant les employeurs et les fournisseurs de services sous réglementation fédérale ainsi que le public qu'ils servent à se familiariser avec la *Loi canadienne sur les droits de la personne* et la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*, et à se conformer à leurs dispositions. Toute la société canadienne bénéficie d'une situation où les organisations sont sensibilisées aux droits de la personne, tiennent compte des besoins spéciaux et règlent les différends avant qu'ils ne conduisent à des plaintes pour discrimination.

Égalité, respect des droits de la personne et protection contre la discrimination grâce à une meilleure compréhension et à un meilleur respect de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* et de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi* par les employeurs et les fournisseurs de services sous réglementation fédérale ainsi que par le public qu'ils servent.



Activité de programme : Programme de développement et de diffusion des connaissances sur les droits de la personne



Description de l'activité de programme

Ce programme contribue à favoriser aussi bien une meilleure compréhension qu'un meilleur respect de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* et de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi.* En outre, le développement des connaissances fait en sorte que les programmes, les interventions et les décisions s'appuient sur des données probantes et des pratiques exemplaires. Ce programme permet de produire notamment des recherches, des politiques, des instruments de réglementation et des rapports spéciaux. L'information et les conseils générés dans le cadre du programme sont transmis à la Commission, au Parlement, aux ministères et organismes fédéraux, aux sociétés d'État, aux organisations privées sous réglementation fédérale et au public. Pour optimiser ses activités de développement et de diffusion des connaissances sur des sujets d'intérêt commun, le programme prévoit l'établissement et le maintien de partenariats avec d'autres commissions des droits de la personne de même qu'avec des organisations de recherche gouvernementales ou privées et des organisations internationales.

Ressources financières en 2010-2011 (en milliers de dollars)

Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles
3 789	3 515	3 331

Ressources humaines en 2010-2011 (en ETP)

RH prévues	RH réelles	Écart
25	22	3

Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Rendement obtenu
Les employeurs et les fournisseurs de services sous réglementation fédérale, ainsi que le public qu'ils servent, ont une meilleure connaissance et une meilleure compréhension des lois.	Nombre de nouveaux produits et activités de diffusion des connaissances.	Huit (8) par an	**Objectif dépassé**
	Variation en pourcentage du nombre de visites dans le site Web et d'abonnés aux mises à jour de l'information.	Hausse de 5 p. 100 d'ici mars 2011.	**Objectif dépassé**
	Pourcentage de gestionnaires des ressources humaines des ministères fédéraux qui connaissent les obligations des employeurs en vertu des lois.	Établissement des données de référence d'ici mars 2010.	Après avoir consulté les organismes centraux, on a conclu que cette enquête n'était pas possible.*

http://www.chrc-ccdp.ca/knowledge_connaissances/default-fra.aspx

* *Le présent indicateur de rendement a été remplacé en 2011 et inclut désormais des critères d'évaluation qui débordent de la sphère de la fonction publique.*

Sommaire du rendement et analyse de l'activité de programme

La Commission développe des connaissances et mène à bien des activités afin d'aider les intéressés à comprendre les principaux messages véhiculés par les lois et les enjeux liés aux droits de la personne au Canada. En faisant participer les principaux intervenants à l'élaboration de produits largement diffusés et facilement accessibles en ligne, la Commission transmet de façon conviviale au public canadien de précieuses connaissances. La hausse de plus de 15 p. 100 du nombre de visites du site Web témoigne d'un intérêt soutenu pour le travail de la Commission. La Commission a aussi mis au point 12 nouveaux produits de diffusion des connaissances et organisé quatre activités importantes d'échange des connaissances[3].

La Commission a également contribué à faire officiellement reconnaître le rôle et les capacités des institutions nationales des droits de la personne dans les cadres stratégiques internationaux du point de vue de la promotion, de la prévention et de la protection des droits de la personne touchés par les activités commerciales.

Par ailleurs, la Commission a offert son expertise dans des dossiers d'intérêt pour les Canadiens en témoignant devant des comités parlementaires. En 2010-2011, la Commission a ainsi participé à quatre audiences de comités de la Chambre des communes et du Sénat portant sur les droits des peuples autochtones, la retraite obligatoire et la prévention des inégalités dans l'application des mesures de sécurité.

[3] On trouvera à la section IV la liste des produits et activités de diffusion des connaissances pour 2010-2011.

L'Initiative nationale autochtone (INA) et l'article 67

En 2010-2011, la Commission a poursuivi son travail de sensibilisation des peuples autochtones à la LCDP et a amorcé des initiatives destinées à renforcer la capacité des Premières nations à prévenir, gérer et régler les questions relatives aux droits de la personne. Le document intitulé *La Loi canadienne sur les droits de la personne et vous : un guide explicatif* a été rédigé en langage clair, dans le but de présenter les protections en matière de droits de la personne et le processus de règlement des plaintes aux membres des Premières nations et des autres peuples autochtones.

La Commission a contribué à améliorer la capacité des Premières nations à résoudre les problèmes relatifs aux droits de la personne dans le cadre d'un projet visant à doter les collectivités de processus de règlement des différends. Les principes directeurs régissant l'élaboration de mécanismes de recours internes ont été élaborés et discutés avec les Premières nations et les autres organisations autochtones. Le lancement officiel du *Guide des droits de la personne à l'intention des Premières Nations* est prévu en juin 2011.

La Commission a présenté ses observations devant le Conseil des droits de l'homme des Nations Unies sur les droits des Autochtones au Canada et a participé aux côtés d'autres institutions nationales des droits de l'homme (INDH) à la mutualisation de pratiques exemplaires sur le rôle que peuvent jouer les INDH à l'appui de la promotion des droits des peuples autochtones au pays comme ailleurs dans le monde.

Discrimination systémique

On appelle discrimination systémique la création, le maintien ou le renforcement d'inégalités durables parmi des groupes défavorisés. Ces inégalités, généralement imputables à des lois, des politiques, des procédures, des pratiques ou des structures organisationnelles que l'on croit objectives, ont pour effet de créer des obstacles qui empêchent ces groupes de participer pleinement à la société. Ces obstacles peuvent bloquer l'accès à l'emploi, aux avantages sociaux, aux services et à l'environnement physique. En réglant les problèmes systémiques en matière de droits de la personne, on améliore la situation de très nombreux Canadiens ainsi que les systèmes et les programmes responsables des inégalités. Dans le but de mieux cerner ces problèmes et d'adopter une approche intégrée pour les aborder, la Commission a élaboré le cadre de la CCDP pour un règlement plus efficace des cas de discrimination systémique, qui lui a permis d'établir des priorités. Le dossier des personnes handicapées arrive en tête de liste des problèmes à résoudre.

La Commission a déterminé qu'il existe des obstacles systémiques qui empêchent les Canadiens handicapés de participer pleinement à la société. À l'issue d'importantes consultations auprès des principaux intervenants, un plan d'action en matière d'invalidité a été établi. Le rôle de la Commission consistera notamment à travailler avec la Commission de la santé mentale du Canada à éliminer les obstacles en milieu de travail pour les Canadiens ayant des problèmes de santé mentale, à appuyer les recherches qui portent sur l'évolution de la jurisprudence concernant les mesures d'adaptation propres à répondre aux besoins des personnes handicapées, à mettre en évidence les lacunes qui demeurent et à intervenir dans les affaires judiciaires qui créent des précédents à l'appui des droits des Canadiens handicapés.

Sécurité et droits de la personne

La protection et la sûreté des personnes arrivent en tête des responsabilités de l'État. La difficulté consiste à élaborer des mesures aptes à préserver la sécurité nationale tout en protégeant les droits de la personne et en prévenant l'injustice. La Commission a fourni une orientation et des connaissances en matière de droits de la personne aux organisations chargées d'assurer la sécurité nationale. Elle a produit à leur intention un guide intitulé *Conception de mesures de sécurité respectueuses des droits de la personne*, qui leur servira à évaluer les effets de mesures de sécurité sur les droits de la personne dès le début de leur processus d'élaboration.

Cadre des droits à l'égalité

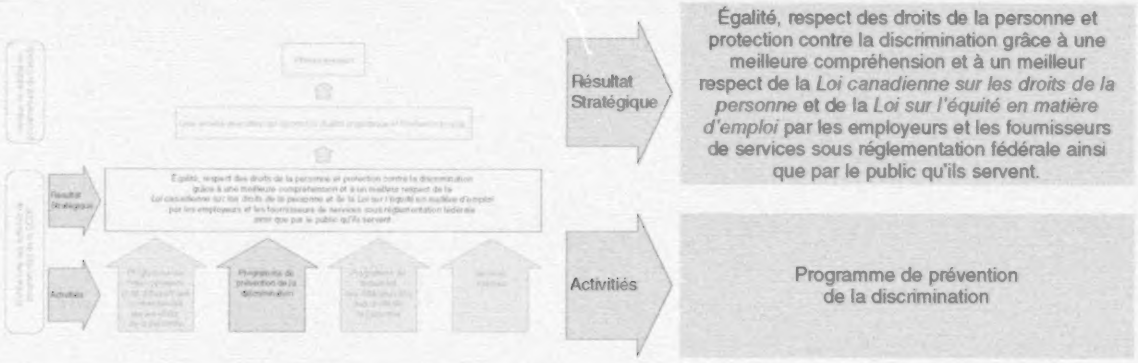
On sait que les bureaux de statistique recueillent une foule de données socioéconomiques, mais en raison de l'absence de données de synthèse sur les droits à l'égalité, il est difficile pour les institutions canadiennes comme les commissions des droits de la personne, les gouvernements provinciaux et territoriaux, les organisations non gouvernementales et les organismes communautaires de prendre des décisions dûment fondées au moment d'intervenir dans les politiques et les programmes. Afin de combler cette lacune, la Commission a publié le *Cadre de documentation des droits à l'égalité*, qui servira à brosser un tableau global de l'égalité au Canada. La Commission se servira de ce cadre pour faciliter les activités de recherche et de programme, de même que pour établir des rapports.

Leçons apprises

Nombre de questions liées aux droits de la personne mériteraient de faire l'objet d'études à l'initiative de la Commission ou d'inspirer de nouvelles politiques ou des rapports spéciaux, mais la Commission doit rationaliser son activité en raison des ressources limitées dont elle dispose pour se lancer dans des activités de développement des connaissances. Elle n'a d'autre choix que de canaliser ses activités dans les secteurs où elles sont susceptibles d'être le plus efficaces. La création de partenariats et d'autres structures de collaboration a permis de mieux exploiter les ressources et d'amener les intervenants à participer de plus près au développement et à la diffusion des connaissances sur les droits de la personne.

On a dispensé une formation à l'interne, mis au point des outils et établi une orientation afin de préparer les décideurs et le personnel de la CCDP à composer avec le droit coutumier et les traditions juridiques des Premières nations quand ils abordent la problématique des droits collectifs dans le contexte de plaintes pour atteinte aux droits de la personne. Certes, le travail réalisé était indispensable, mais la Commission a compris qu'il lui faudrait poursuivre le dialogue pour en arriver à une vision commune de la façon dont on peut intégrer le droit coutumier et les traditions juridiques des Premières nations dans le contexte de la protection des droits de la personne.

Activité de programme : Programme de prévention de la discrimination



Description de l'activité de programme

Ce programme contribue à favoriser et à maintenir une culture des droits de la personne au sein des organisations sous réglementation fédérale, et ce, en facilitant l'amélioration continue des compétences de l'organisation quant à la protection des droits humains. Les initiatives de prévention, les vérifications de l'équité en matière d'emploi, ainsi que les programmes et activités d'apprentissage sont au nombre des outils utilisés dans le cadre du programme pour prévenir la discrimination et atteindre les objectifs du programme en ce qui a trait à l'équité en matière d'emploi. Les intervenants concernés comprennent des ministères et des organismes fédéraux, des sociétés d'État, des organisations privées, des gouvernements provinciaux et territoriaux, des organisations internationales, des syndicats et d'autres organisations non gouvernementales.

Ressources financières en 2010-2011 (en milliers de dollars)

Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles
4 515	5 177	4 987

Ressources humaines en 2010-2011 (en ETP)

RH prévues	RH réelles	Écart
42	39	3

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Rendement obtenu
Les employeurs et les fournisseurs de services sous réglementation fédérale s'efforcent de prévenir la discrimination et de régler les différends à l'interne.	Nombre d'initiatives de prévention menées à bien.	50 par an.	**Objectif dépassé**
	Pourcentage de signataires d'un protocole d'entente sondés semestriellement qui montrent leur volonté d'agir.	60 p. 100	**Objectif dépassé**
	Organisations sous réglementation fédérale prêtes à mettre à l'essai le Modèle de maturité intégré pour les droits de la personne de la CCDP.	Cinq (5)	**Objectif dépassé**
	Progrès réalisés par les organisations sous réglementation fédérale dans le continuum du modèle de maturité.	Gain d'un niveau de maturité pour les droits de la personne, au bout d'un an, dans un milieu de travail participant au projet pilote.	Impossible à évaluer car le projet pilote n'a pas encore un an.
Le modèle de vérification de l'équité en emploi aide les organisations vérifiées à atteindre les objectifs de leur plan d'équité en matière d'emploi.	Nombre de vérifications menées à bien.	40 par an.	**Objectif dépassé**
	Pourcentage d'organisations vérifiées qui auront atteint les objectifs de leur plan d'équité en matière d'emploi dans les six (6) ans suivant la première vérification de l'équité en emploi.	50 p. 100 d'ici mars 2011.	Mis à jour*
	Réduction de l'écart total de représentation des groupes désignés visés par l'équité en matière d'emploi.	Établissement des données de référence d'ici mars 2011.	**Objectif atteint**

http://www.chrc-ccdp.ca/preventing_discrimination/default-fra.aspx

* *Cet indicateur a été mis à jour et montre la réduction de l'écart entre le taux de représentation et le taux de disponibilité dans la population active de chaque groupe désigné aux termes de l'équité en emploi.*

Sommaire du rendement et analyse de l'activité de programme

Le Programme de prévention de la discrimination a aidé les employeurs sous réglementation fédérale à adopter des pratiques à l'égard du personnel qui permettent à l'organisation d'améliorer sans cesse son bilan en matière de droits de la personne. Les nombreux processus intégrés du programme servent à :

- privilégier une approche du recrutement, du maintien en poste et de la représentation qui rende compte de la diversité de la société canadienne;
- favoriser des milieux de travail efficaces, coopératifs et novateurs; et
- donner aux employés et aux gestionnaires la possibilité et la capacité de changer les choses dans leur milieu de travail.

En 2010-2011, la Commission a mené plus de 50 initiatives de prévention. Ces activités ont pris la forme de consultations générales, de séances de présentation, d'ateliers de formation et de séances de formation pour les formateurs auprès de certaines organisations, ainsi que d'initiatives de collaboration avec les signataires de protocole d'entente (PE)[4]. La Commission a en outre été l'hôte d'un Forum sur la prévention de la discrimination fort réussi en novembre 2010, à Winnipeg. Ce forum a réuni plus de 150 représentants d'employeurs, d'associations industrielles, de syndicats et de communautés autochtones. Les résultats de l'évaluation du forum ont été extrêmement positifs.

La Commission a commencé à mettre à l'essai le Modèle de maturité pour les droits de la personne (MMDP) dans le cadre d'un projet pilote réalisé en collaboration avec huit organisations des secteurs privé et public. Le MMDP s'appuie sur cinq éléments clés et guide les employeurs à chacune des étapes d'un processus visant l'intégration des droits de la personne à tous les aspects de leur organisation et l'adoption d'une culture durable des droits de la personne au sein de leur milieu de travail. On devrait connaître les résultats du projet pilote plus tard en 2011, et le MMDP doit être lancé officiellement en novembre 2011. Le travail a progressé rondement grâce à un programme en ligne sur le MMDP, qui offre aux employeurs un outil supplémentaire pour prévenir la discrimination.

La Commission fait également la promotion de l'égalité en milieu de travail pour les quatre groupes désignés en vertu de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi* : les femmes, les Autochtones, les personnes handicapées et les membres des minorités visibles. La Commission est chargée de s'assurer que les organisations sous réglementation fédérale respectent la Loi. Les organisations sous réglementation fédérale regroupent environ 550 employeurs dans divers champs d'activités du secteur privé comme les services bancaires, les télécommunications et le transport, sans oublier une centaine de ministères et d'organismes du secteur public.

La Commission a modernisé son Programme de vérification de l'équité en emploi afin de concentrer ses efforts sur les employeurs dont les résultats sur ce front sont inférieurs à ceux d'organisations semblables dans leur champ d'activités. Cette démarche axée sur le risque a permis à la Commission de travailler avec 82 employeurs en 2010-2011, doublant ainsi sa moyenne de 40 employeurs par an, et ce, sans ressources additionnelles. Les rapports de vérification sont devenus un outil de communication efficace pour diffuser les politiques et les priorités de la Commission. Les employeurs qui ont fait l'objet d'une vérification ont été invités à améliorer leurs capacités sur le plan des droits de la personne en participant au programme de mise à l'essai du MMDP : trois d'entre eux ont accepté de prendre part au projet pilote.

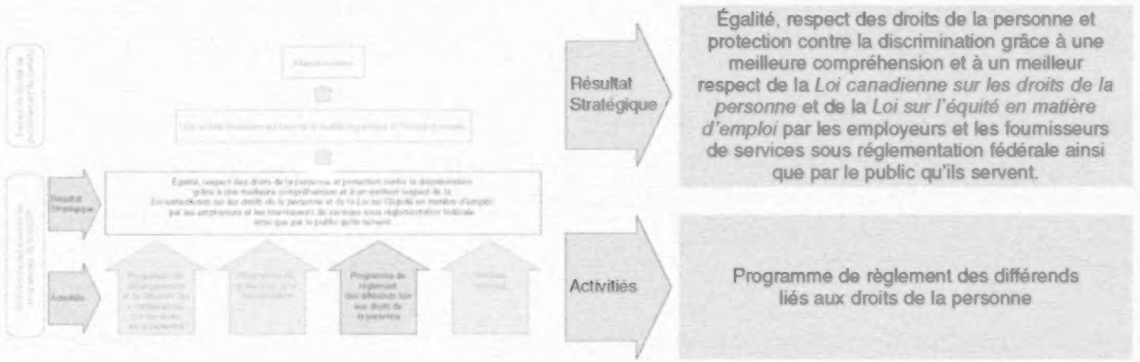
Afin de pouvoir évaluer directement l'incidence du Programme de vérification de l'équité en emploi en termes de juste représentation des membres des quatre groupes désignés au sein des effectifs sous réglementation fédérale, la Commission a décidé de remplacer l'un de ses indicateurs de rendement actuels. Plutôt que d'évaluer les progrès de chaque employeur par rapport aux objectifs visés pour l'équité en matière d'emploi, la Commission tiendra essentiellement compte de la réduction de l'écart entre le taux de disponibilité dans la population active et le taux de représentation réel des membres des groupes désignés au sein du personnel sous réglementation fédérale. Pour ce faire, on a établi des données de référence afin de circonscrire l'écart actuel et de faire le suivi des changements à court et long terme.

[4] La liste de toutes les initiatives peut être consultée à la section IV.

Leçons apprises

En combinant les principes d'équité en matière d'emploi avec les étapes du Modèle de maturité pour les droits de la personne, la Commission travaille avec les employeurs et les fournisseurs de services afin d'optimiser les outils à leur disposition pour prévenir la discrimination. Le travail de promotion du MMDP a fait passablement grimper la demande de formation et d'outils axés sur la prévention. La Commission a été en mesure de répondre à cette demande en raison des changements apportés grâce à l'Initiative d'harmonisation stratégique amorcée en 2009, qui a permis d'anticiper cette hausse des besoins et a concentré en conséquence les ressources sur les services de prévention. Alors que de nombreuses organisations se sont montrées prêtes à accepter et à adopter la nouvelle approche, d'autres ont accueilli avec plus de circonspection la méthodologie axée sur les résultats du MMDP. La Commission a dû investir plus d'énergie pour accomplir le travail de promotion et de marketing du nouveau concept auprès d'intervenants dont les interactions avec elle se limitaient plutôt auparavant aux plaintes et vérifications.

Activité de programme : Programme de règlement des différends liés aux droits de la personne



Description de l'activité de programme

Ce programme permet de combattre la discrimination en s'occupant des plaintes et des problèmes systémiques portés à la connaissance de la Commission par des personnes ou des groupes qui mettent en cause des employeurs ou des fournisseurs de services sous réglementation fédérale. La Commission exerce son pouvoir discrétionnaire pour choisir le mécanisme qui convient le mieux pour régler le différend, soit l'enquête, la médiation ou la conciliation. La Commission agit également à titre d'organisme d'examen chargé de déterminer s'il y a lieu de lancer une enquête. De plus, elle participe à toute médiation tenue avant de renvoyer une plainte au Tribunal canadien des droits de la personne et représente l'intérêt public lors des audiences du Tribunal.

Ressources financières en 2010-2011 (en milliers de dollars)

Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles
8 109	8 775	8 660

Ressources humaines en 2010-2011 (en ETP)

RH prévues	RH réelles	Écart
74	70	4

Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Rendement obtenu
Les parties aux différends sont satisfaites du processus de règlement.	Interrogées sur la question, les parties au différend disent avoir trouvé le processus de règlement équitable, convivial et souple.	Données de référence à déterminer.	**Objectif atteint**
L'intervention de la Commission facilite le règlement des différends à l'amiable le plus rapidement possible, sert l'intérêt public et conduit à une meilleure compréhension de la LCDP.	D'ici 2011, le pourcentage de différends résolus par rapport au nombre de différends traités par la Commission.	40 p. 100 d'ici 2011, ou un point de référence établi après un an de collecte de données.	**Objectif en partie atteint**
	Le ratio entre le nombre de nouveaux dossiers de différend et le nombre de plaintes instruites tout au long du processus de règlement des différends.	Un rapport 1:1.	**Objectif atteint**

http://www.chrc-ccdp.ca/disputeresolution_reglementdifferends/default-fra.aspx

Sommaire du rendement et analyse de l'activité de programme

Pendant la période de référence, la Direction générale du règlement des différends a fait des progrès par rapport aux résultats attendus. Plus particulièrement, elle a maintenu un ratio de 1:1 entre le nombre de nouveaux dossiers de différend et le nombre de plaintes instruites, et ce, malgré une augmentation du nombre de plaintes pour la troisième année consécutive. Ce résultat a été atteint en réglant 40 p. 100 plus de plaintes que l'année précédente sans ressources supplémentaires. Bien que le niveau de ressources allouées pour absorber la charge de travail additionnelle soit resté le même, on a réglé 29 p. 100 des différends en 2010-2011 et établi un point de référence en matière de règlement[5].

Afin de fixer un objectif pour évaluer le degré de satisfaction à l'endroit du processus de règlement des différends, la Commission a réalisé une enquête initiale à la fois auprès des plaignants et des mis en cause ayant pris part à un processus de médiation. Les répondants ont indiqué être satisfaits à 65 p. 100 en moyenne de l'entente conclue et fait état d'un niveau de confiance de 78 p. 100 à l'égard de l'accord. Ces niveaux ont servi à définir le point de référence de l'enquête.

[5] Pour en savoir plus sur le nombre de plaintes, on se reportera à la section IV.

La Commission a défendu l'intérêt public dans diverses affaires en 2010-2011 pour clarifier la loi et donner une interprétation contemporaine de la législation canadienne sur les droits de la personne au Canada. La Commission a demandé à la Cour suprême du Canada de reconnaître que les « dépenses engagées par suite d'un acte discriminatoire » devraient inclure les frais juridiques des plaignants ayant fait la preuve qu'ils étaient bel et bien victimes de discrimination[6]. La Commission a aussi fait valoir devant la Cour fédérale que les motifs de distinction illicite fondés sur la situation de famille aux termes de LCDP devaient continuer d'être interprétés au sens large dans les causes de discrimination[7].

La Commission doit composer avec les difficultés qui découlent d'une décision du Tribunal canadien des droits de la personne d'imposer une définition plus étroite des obligations du gouvernement fédéral relatives au financement des services aux Premières nations. L'affaire a commencé par une plainte alléguant que le financement public des services d'aide à l'enfance dans les réserves était inéquitable et discriminatoire. La Commission a déposé une demande de contrôle judiciaire auprès de la Cour fédérale, ce qui signifie qu'elle fait appel de la décision du Tribunal[8].

Leçons apprises

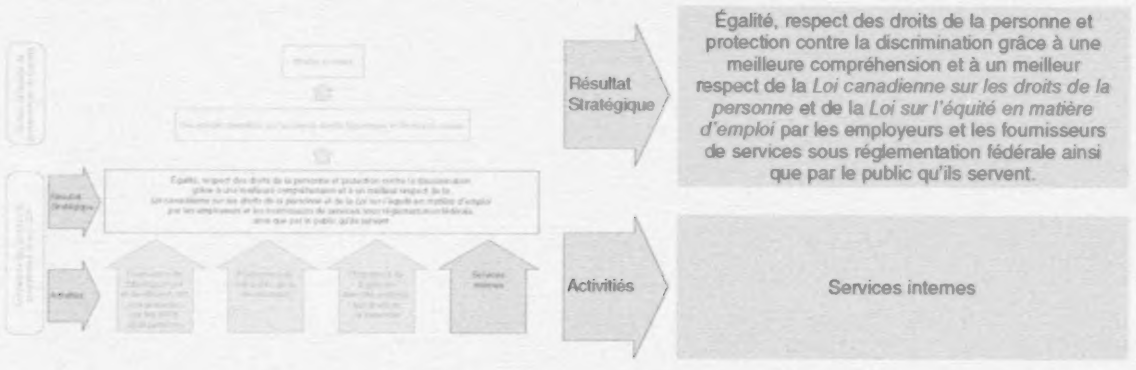
Dans une situation où la charge de travail ne cesse d'augmenter et où le niveau de ressources reste stable, il est essentiel de pouvoir compter sur un personnel qualifié et expérimenté capable de s'acquitter de responsabilités diverses, comme celles que requiert la réception des nouvelles plaintes. On a défini d'autres mesures de rationalisation et réaménagé plusieurs processus avec la participation des membres de ce même personnel, afin d'optimiser la production sans interruption en termes de rendement global de la Commission. Bien que le traitement des plaintes ait respecté les objectifs de rendement en 2010-2011, l'incidence d'une autre hausse substantielle des plaintes en 2011-2012, dans la foulée de l'abrogation de l'article 67 en juin 2011, pourrait toutefois poser des difficultés à la Commission.

[6] *Commission canadienne des droits de la personne et Donna Mowat c. Procureur général du Canada* (Cour suprême du Canada 33507), *Procureur général du Canada c. Donna Mowat et Commission canadienne des droits de la personne, 2009*, (CAF 309), *Canada (Procureur général du Canada) c. Mowat, 2008*, (CF 118), *Donna Mowat c. Forces armées canadiennes, 2006*, (TCDP 49).

[7] *Procureur général du Canada c. Fiona Ann Johnstone et Commission canadienne des droits de la personne* (T-1418-10), *Fiona Johnstone c. Agence des services frontaliers du Canada, 2010*, (TCDP 20), *Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada c. Denise Seeley et Commission canadienne des droits de la personne* (T-1775-10), *Denise Seeley c. Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada, 2010*, (TCDP 23).

[8] *Commission canadienne des droits de la personne c. Procureur général du Canada, Assemblée des Premières Nations et autres* (T-578-11), *Assemblée des Premières Nations c. Procureur général du Canada et autres* (T-638-11), *Société de soutien à l'enfance et à la famille des Premières nations c. Procureur général du Canada et autres* (T-630-11), *Société de soutien à l'enfance et à la famille des Premières nations et autres c. Procureur général du Canada, 2011*, (TCDP 4).

Activité de programme : services internes



Description de l'activité de programme

Les Services internes sont des groupes d'activités et de ressources connexes qui sont gérés de façon à répondre aux besoins des programmes et des autres obligations générales d'une organisation. Ces groupes sont les suivants : services de gestion et de surveillance, services de communications, services juridiques, services de gestion des ressources humaines, services de gestion des finances, services de gestion de l'information, services de technologies de l'information, services de gestion des biens, services de gestion du matériel, services de gestion des acquisitions et services de gestion des voyages et autres services administratifs. Les services internes ne comprennent que les activités et ressources destinées à l'ensemble de l'organisation et non celles fournies à un programme particulier.

Ressources financières en 2010-2011 (en milliers de dollars)

Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles
6 062	6 757	6 089

Ressources humaines en 2010-2011 (en ETP)

RH prévues	RH réelles	Écart
56	52	4

Sommaire du rendement et analyse de l'activité de programme

La Commission s'est engagée à atteindre l'excellence en matière de gestion des services intégrés. Elle estime que le Cadre de gestion et de responsabilisation (CGR) ainsi que les exercices d'évaluation des services constituent de précieux outils pour surveiller ses progrès. En 2009, le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) a souligné les améliorations notables introduites par la Commission depuis sa première évaluation du CGR, en 2006. Au cours de l'exercice 2010-2011, la Commission a continué de surveiller le rendement des services internes en ayant recours à un examen extérieur des contrôles internes et des rapports financiers, pour assurer la conformité aux normes de vérification. En outre, elle a transmis les états financiers présentés à la section III du présent document au Bureau du contrôleur général pour examen et avis avant leur publication.

La Commission a aussi réussi à améliorer ses pratiques de sécurité interne et de gestion des urgences et de la continuité des activités. Au cours de l'exercice 2010-2011, les services internes ont mis l'accent sur les aspects suivants des services de sécurité :

(i) mise en œuvre d'un nouveau plan de gestion des urgences et de la continuité des activités;

(ii) adoption de toutes les recommandations découlant de l'évaluation des menaces et des risques en vue d'améliorer la situation de la Commission du point de vue de la sécurité physique;

(iii) observation de la nouvelle directive sur la gestion de l'identité et adoption de mesures supplémentaires de filtrage de sécurité; et

(iv) application de toutes les dispositions de la politique sur la sécurité du gouvernement concernant l'utilisation de la liste de vérification des exigences relatives à la sécurité (LVERS) au moment de la passation de marchés de biens et de services.

Leçons apprises

Pour qu'on ait moins l'impression, à l'interne, que les divers processus de dotation et d'attribution de contrats traînent en longueur, on a arrêté des normes de service en collaboration avec le Comité des cadres supérieurs de la Commission, qui ont ensuite été transmises à tous les gestionnaires délégataires. On a accompli le même travail dans tous les champs d'activité des services internes de la Direction générale de la gestion intégrée, et les premiers contrôles et rapports de rendement à cet égard seront produits en 2011-2012.

RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES – FINANCES

Principales données financières

Les principales données financières présentées dans le présent rapport sur le rendement visent à fournir un aperçu de la situation et des opérations financières de la Commission. Les états financiers de la Commission peuvent être consultés à l'adresse : **http://www.chrc-ccdp.gc.ca/publications/dpr_rsr/fs_1011_ef-fra.aspx**.

État condensé de la situation financière

au 31 mars (en milliers de dollars)

	Variation (en p. 100)	2011	2010 redressé*
ACTIFS			
Actifs financiers	-20	1 814	2 255
Actifs non financiers	-11	1 077	1 210
TOTAL DES ACTIFS	**-17**	**2 891**	**3 465**
PASSIFS	-7	6 208	6 683
AVOIR DU CANADA	3	(3 317)	(3 218)
TOTAL DES PASSIFS ET DE L'AVOIR DU CANADA	**-17**	**2 891**	**3 465**

* *Les états financiers 2009-2010 ont été redressés en raison de l'adoption de la nouvelle norme comptable du Conseil du Trésor (NCCT) 1.2 – États financiers des ministères et organismes.*

L'actif total s'élevait à 2,9 millions de dollars à la fin de 2010-2011, ce qui représente une diminution de 0,6 million de dollars (17 p. 100) par rapport à l'actif total de l'exercice précédent, qui s'établissait à 3,5 millions de dollars. Le montant à recevoir du Trésor (1,6 million de dollars) et les immobilisations corporelles (1,1 million de dollars) représentaient 93 p. 100 de l'actif total.

Le passif total s'élevait à 6,2 millions de dollars à la fin de 2010-2011, ce qui représente une diminution de 0,5 million de dollars (7 p. 100) par rapport au passif total de l'année précédente, qui s'établissait à 6,7 millions de dollars. Ce passif est composé des éléments suivants : provision pour les indemnités de départ des employés (3,7 millions de dollars), comptes créditeurs (1,7 million de dollars) et provision pour les indemnités de vacances et de congés compensatoires (0,8 million de dollars).

État condensé des résultats

Exercice terminé le 31 mars (en milliers de dollars)

	Variation (en p. 100)	2011	2010*
CHARGES			
Total des charges	3	26 684	26 004
COÛT DE FONCTIONNEMENT NET	**3**	**26 684**	**26 004**

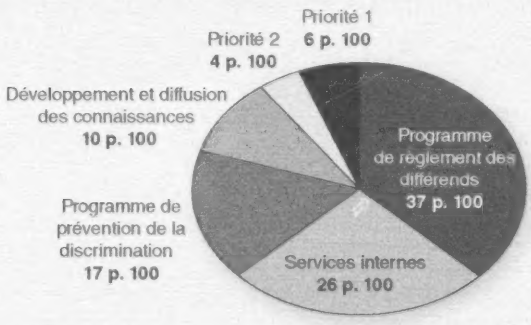
* *Les chiffres de l'exercice précédent ont été reclassifiés afin de les rendre conformes à la présentation adoptée pour l'exercice en cours.*

Les charges totales de la Commission s'élevaient à 26,7 millions de dollars en 2010-2011. La plus grande partie des fonds, soit 10,3 millions de dollars ou 39 p. 100, a été allouée au Programme de règlement des différends liés aux droits de la personne, alors que le reste a été affecté au Programme de prévention de la discrimination (5,6 millions de dollars ou 21 p. 100), au Programme de développement et de diffusion des connaissances sur les droits de la personne (3,7 millions de dollars ou 14 p. 100) et aux Services internes (7,1 millions de dollars ou 26 p. 100).

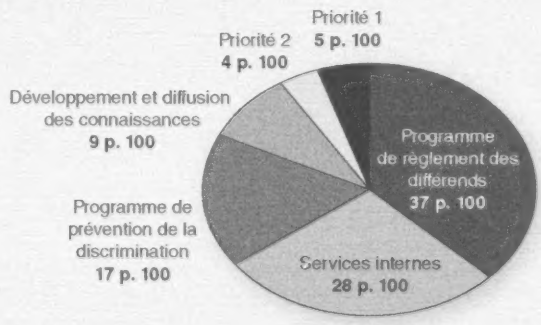
Tableaux et diagrammes sur les principales données financières

- Les graphiques suivants illustrent les dépenses totales de la Commissions, par activité de programme, tel que décrit précédemment, incluant les priorités de la Commission pour 2010-2011 :
  - Priorité 1 : capacité accrue des Premières nations à résoudre les questions de droits de la personne au sein de leurs propres collectivités; et
  - Priorité 2 : les organisations sous réglementation fédérale font des progrès dans la mise en place d'une culture des droits de la personne autonome.
- En général, les organisations affectent 80 p. 100 de leurs ressources à leurs activités courantes et 20 p. 100 aux priorités annuelles. La Commission a affecté 90 p. 100 de ses ressources aux activités de programme et n'a pu accorder que 10 p. 100 à ses priorités.
- Le graphique A illustre les dépenses totales de la Commission par activité de programme incluant les priorités de la Commission et le graphique B par ETP.

Graphique A



Graphique B



États financiers

Les états financiers de la Commission pour la période de référence peuvent être consultés dans le site Web de la Commission, à l'adresse : **http://www.chrc-ccdp.gc.ca/publications/dpr_rsr/fs_1011_ef-fra.aspx**.

Liste des tableaux supplémentaires

Tous les tableaux électroniques d'information supplémentaires du Rapport sur le rendement 2010-2011 sont accessibles dans le site Web du Secrétariat du Conseil du Trésor, à l'adresse **http://www.tbs-sct.gc.ca/dpr-rmr/2010-2011/index-fra.asp**.

1. Rapport sur les frais d'utilisation
2. Achats écologiques
3. Vérifications internes et évaluations

AUTRES SUJETS D'INTÉRÊT

Coordonnées

Commission canadienne des droits de la personne
344 rue Slater, 8e étage
Ottawa (Ontario)
Canada K1A 1E1

Téléphone : 613-995-1151
No sans frais : 1-888-214-1090
ATS : 1-888-643-3304
Télécopieur : 613-996-9661

Produits et activités de diffusion des connaissances

La Commission a conçu 12 nouveaux produits de vulgarisation des connaissances et a tenu quatre importantes activités de partage des connaissances.

Produits de vulgarisation des connaissances
(www.chrc-ccdp.gc.ca/publications/default-fra.aspx)

1. *La* Loi canadienne sur les droits de la personne *et vous : un guide explicatif*
2. *Guide des droits de la personne à l'intention des Premières nations*
3. Principes directeurs servant à l'élaboration de processus communautaires de règlement des différends
4. Rapport de recherche : *Juste équilibre entre les droits collectifs et les droits individuels, et principe de l'égalité entre les sexes*
5. *Cadre de documentation des droits à l'égalité*
6. Rapport de recherche : *La certification de l'identité et la protection des droits de la personne*
7. Rapport de recherche : *Profil des plaintes fondées sur la déficience 2002-2006*
8. *Conception de mesures de sécurité respectueuses des droits de la personne : Guide à l'intention des organisations canadiennes assumant des responsabilités liées à la sécurité nationale*
9. *Cadre de la CCDP pour un règlement plus efficace des cas de discrimination systémique*
10. *Grossesse et droits de la personne en milieu de travail*
11. *Guide de l'employeur – Gabarit pour le développement d'une politique antiharcèlement*
12. *Guide de l'employeur – Gabarit pour le développement d'une politique sur les mesures d'adaptation dans le milieu de travail*

Principales activités de partage des connaissances

1. Forum 2010 sur la prévention de la discrimination
2. Réunion d'ONG axée sur les femmes
3. Rassemblement des aînés au sujet des droits de la personne et des droits collectifs
4. Une soirée avec Irshad Manji – l'incidence des droits individuels sur l'intégration sociale et la société canadienne

Initiatives de prévention

La Division des initiatives de prévention et de la liaison de la Direction générale de la prévention de la discrimination a mené à bien diverses initiatives en 2010-2011, notamment :

- Consultations en matière de droits de la personne avec les signataires desprotocoles d'entente et autres employeurs qui sont engagés à partager conseils et approches sur leurs processus, ainsi que leurs outils et pratiques exemplaires dans ce domaine.
- Répondre aux demandes de consultation plus précises, touchant entre autres, les mesures d'adaptation pour les manifestations d'intolérance environnementale, les défis du retour au travail, les obligations des relations inter-génération, les besoins d'équilibre travail-famille, les mécanismes alternatifs de recours, le racisme en milieu de travail, l'intimidation et les exigences professionnelles justifiées (EPJ).
- Des occasions d'apprentissage basées sur le partage des connaissances lors de présentations, d'ateliers et de sessions de formation (T4T). Les ateliers et les présentations s'adaptaient aux besoins précis des employeurs tels que l'obligation de prendre des mesures d'adaptation, les questions de santé mentale, le retour au travail, l'adaptation religieuse en milieu de travail. Les sessions de formation des formateurs en matière de mesures d'adaptation ou anti harcèlement ont été offertes principalement aux collectivités autochtones.
- À la demande des employeurs, ou par suite d'une plainte, la révision des politiques de prévention ont été réalisées auprès de plusieurs des signataires de protocoles d'entente.

Le tableau suivant donne le sommaire de ces initiatives:

Initiative par sujet	#	p. 100
Demandes issues des signataires de protocoles d'entente	20	38
Mesures d'adaptation – retour au travail – exigences professionnelles justifiées	10	19
Consultations générales	6	12
Modèle de maturité	6	12
Diversité	4	7
Anti harcèlement	2	4
Incapacités ou déficiences	2	4
Autres	2	4
TOTAL	**52**	**100**

Objectif principal de l'initiative	#	p. 100
Culture d'autonomie en droits de la personne	29	56
Politiques et pratiques inclusives	12	23
Réduction du nombre de plaintes	7	13
Droits et responsabilités des gestionnaires	2	4
Accroître les capacités des peuples autochtones	2	4
TOTAL	**52**	**100**

Nombre de plaintes

La Commission fait le tri des plaintes pour discrimination déposées par des personnes qui travaillent pour le gouvernement fédéral ou des organisations sous réglementation fédérale, comme les banques et les entreprises de transport et de télécommunications, ou qui reçoivent des services du gouvernement ou de ces organisations. En 2010, la Commission s'est acquittée des tâches suivantes :

- réception de 1 435 plaintes déposées;
- acceptation de 853 plaintes;
- renvoi de 166 plaintes à d'autres recours;
- approbation de 177 règlements;
- rejet de 139 plaintes; et
- renvoi de 191 plaintes au Tribunal canadien des droits de la personne pour un examen plus poussé.